

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Sumber daya manusia merupakan salah satu faktor yang penting dalam sebuah organisasi, institusi maupun perusahaan. Dalam sebuah perusahaan agar dapat menjalankan aktivitasnya secara maksimal maka perusahaan harus selalu meningkatkan kualitas sumberdaya dalam perusahaan tersebut. Salah satu cara yang dapat dilakukan oleh perusahaan yaitu dengan cara melakukan program kualitas kehidupan kerja, adanya program tersebut agar dapat terciptaya suasana dalam bekerja yang berkemanusiaan.

Manajemen sumber daya manusia juga mempunyai masalah yang harus mendapatkan perhatian oleh perusahaan yaitu pada kinerja karyawan. Dalam suatu perusahaan tidak akan mungkin dapat melakukan suatu kegiatannya tanpa adanya manusia atau karyawan, faktor tenaga kerja manusia merupakan hal yang sangat penting untuk mencapai tujuan perusahaan secara maksimal. Dalam menyelesaikan suatu pekerjaan masing-masing individu mempunyai cara dan motivasi yang berbeda-beda.

Pemanfaatan sumber daya manusia yang ada dalam perusahaan merupakan kunci keberhasilan dalam pencapaian tujuan perusahaan. Peningkatan semangat dan gairah kerja karyawan dapat dilakukan dengan memberikan motivasi kerja yang tepat bagi karyawan dan dapat memberikan kesempatan bagi karyawan untuk meningkatkan kemampuan dan ketrampilannya. Dengan adanya pemberian motivasi kerja maka karyawan

diharapkan dapat meningkatkan kinerjanya. Motivasi merupakan suatu masalah yang kompleks di dalam organisasi karena kebutuhan dan keinginan setiap individu sangat berbeda antara satu individu dengan yang lainnya. Seringkali orang berpikir bahwa apabila seorang karyawan sudah diberi gaji atau upah yang tinggi, maka ia akan puas dan termotivasi dengan pekerjaannya. Anggapan itu tidak benar sepenuhnya karena seseorang dalam bekerja tidak hanya menginginkan gaji atau upah semata tetapi ia juga membutuhkan rasa aman, dapat mengadakan hubungan sosial dengan teman sekerjanya maupun dengan atasannya, dan mereka juga butuh penghargaan terhadap kemampuan yang dimilikinya.

Kinerja merupakan hasil yang dicapai karyawan berdasarkan persyaratan-persyaratan pekerjaan (*job requirement*). Suatu pekerjaan mempunyai persyaratan tertentu untuk dapat dilakukan dalam mencapai tujuan yang disebut juga sebagai standar pekerjaan (*job standart*). Sedangkan standar kinerja merupakan tingkat yang diharapkan suatu pekerjaan tertentu untuk dapat diselesaikan dan dapat merupakan pembandingan (*benchmarks*) atas tujuan atau target yang ingin dicapai. Seorang karyawan dikatakan berhasil melaksanakan pekerjaannya atau memiliki kinerja baik, apabila hasil kerja yang diperoleh lebih tinggi dari standar kinerja (Bangun, 2012). Untuk mengetahui hal itu perlu dilakukan penilaian kinerja setiap karyawan dalam perusahaan. Oleh karena itu kinerja karyawan sangat dipengaruhi oleh motivasi intrinsik dan motivasi ekstrinsik.

Simamora (2002 : 21) kinerja merupakan hasil kerja yang dapat dicapai oleh seseorang atau sekelompok orang dalam sebuah organisasi, sesuai dengan tanggung jawab dan wewenang masing-masing, dalam rangka untuk dapat mencapai tujuan organisasi, harus sesuai dengan moral maupun etika dan tidak melanggar hukum.

Menurut Mathis, Robert L. dan Jackson. John H. (2006: 378) kinerja dipengaruhi oleh beberapa faktor diantaranya adalah kuantitas pekerjaan yang dapat dilakukan oleh seseorang dalam waktu satu hari kerja, kualitas dalam ketaatan dalam prosedur dan disiplin, keandalan dalam melakukan pekerjaan, kehadiran masuk kerja setiap hari dan harus sesuai dengan jam kerja, kemampuan bekerja sama dengan orang lain dalam menyelesaikan tugas dan pekerjaan yang telah ditetapkan sehingga mencapai daya guna yang sebesar-besarnya.

Kinerja tidak terlepas dari pengaruh motivasi, baik motivasi yang berasal dari dalam diri sendiri maupun motivasi yang berasal dari luar, karena motivasi menjadi pendorong seseorang melaksanakan suatu kegiatan untuk mendapatkan hasil yang terbaik. Oleh karena itu tidak heran jika karyawan yang mempunyai motivasi kerja yang tinggi biasanya memiliki kinerja yang tinggi pula, untuk itu motivasi kerja perlu dibangkitkan agar karyawan dapat menghasilkan kinerjanya secara maksimal.

Perusahaan bukan hanya mengharapkan karyawan yang mampu dan terampil, tetapi yang penting adalah mereka yang dapat bekerja dengan keras dan mempunyai keinginan untuk dapat mencapai hasil kerja secara maksimal.

Kemampuan dan keterampilan karyawan tidak ada artinya bagi perusahaan, jika mereka tidak ingin bekerja keras dengan mempergunakan kemampuan serta keterampilan yang dimilikinya. Motivasi kerja sangat penting karena dengan motivasi kerja diharapkan setiap karyawan mau dan mampu bekerja keras untuk dapat mencapai hasil yang maksimal.

Motivasi sangat mempengaruhi keberhasilan suatu organisasi, terutama dalam usaha untuk meningkatkan kinerja karyawan. Kinerja karyawan didefinisikan sebagai perilaku karyawan terhadap pekerjaan dan aspek-aspek di dalam pekerjaan. Menurut Hasibuan (2010: 56), peningkatan kinerja karyawan dapat ditunjukkan dengan adanya peningkatan prestasi kerja dan peningkatan perilaku kerja karyawan (pengembangan diri, integritas, membangun kepercayaan, profesionalisme, kerjasama tim dan tingkat kehadiran). Dengan memberikan motivasi kerja yang tepat kepada karyawan untuk bekerja lebih baik, maka karyawan akan mempunyai semangat dalam bekerja sehingga pekerjaan yang dibebankan kepada karyawan dapat diselesaikan dengan lebih efisien.

Menurut George dan Jones (2009: 39), perbedaan yang harus diperhatikan dalam mendiskusikan motivasi adalah perbedaan antara sumber motivasi intrinsik dan ekstrinsik. Ada hubungan antara motivasi intrinsik dan ekstrinsik dengan nilai kerja intrinsik dan ekstrinsik (akan di bahas pada sub bab kepuasan kerja). Karyawan yang memiliki nilai kerja intrinsik ingin menantang pencapaian, kesempatan untuk membuat kontribusi dalam pekerjaan mereka dan perusahaan, dan kesempatan untuk mencapai seluruh

potensinya di tempat kerja. Karyawan dengan nilai kerja ekstrinsik menginginkan beberapa dari konsekuensi kerja, misalnya menghasilkan uang, mendapatkan status dalam sebuah komunitas, kontak sosial, dan waktu bebas dari pekerjaan untuk waktu keluarga dan bersantai. Hal ini memberi alasan bahwa karyawan dengan nilai kerja intrinsik yang kuat biasanya akan termotivasi secara intrinsik di tempat kerja dan mereka yang memiliki nilai kerja ekstrinsik akan termotivasi secara ekstrinsik.

Penelitian yang dilakukan oleh Muogbu, Uju S (2013) menunjukkan bahwa terdapat hubungan antara motivasi ekstrinsik dan kinerja karyawan sementara tidak ada hubungan antara motivasi intrinsik dan kinerja karyawan, sedangkan penelitian Ayesha Ajmal., et.all (2015) menunjukkan bahwa terdapat efek mediasi persepsi dukungan organisasi dianalisis antara hubungan intrinsik & ekstrinsik reward dan sikap karyawan seperti komitmen organisasi dan kepuasan kerja. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kinerja karyawan mengalami peningkatan positif berdasarkan motivasi intrinsik dan ekstrinsik.

Berdasarkan uraian diatas, penulis tertarik untuk melihat bagaimana pengaruh motivasi intrinsik dan motivasi ekstrinsik terhadap kinerja karyawan, yang menurut penulis karyawan sangat berpengaruh untuk perusahaan tersebut. Dari uraian diatas penulis tertarik untuk menulis tentang

“ANALISIS PENGARUH MOTIVASI INTRINSIK DAN MOTIVASI EKSTRINSIK TERHADAP KINERJA KARYAWAN PADA KANTOR PELAYANAN PAJAK PRATAMA SURAKARTA”

B. Perumusan Masalah

Manusia merupakan sumber daya yang sangat penting dan menentukan untuk dapat mencapai tujuan perusahaan secara maksimal. Permasalahan dari perusahaan ini adalah tinggi rendahnya kinerja karyawan. Dibutuhkan suatu upaya agar dapat meningkatkan kinerja karyawan, dengan adanya permasalahan tersebut diduga faktor motivasi intrinsik dan motivasi ekstrinsik mempunyai pengaruh terhadap kinerja karyawan. Berdasarkan permasalahan tersebut maka dirumuskan suatu pertanyaan penelitian:

1. Apakah motivasi intrinsik berpengaruh terhadap kinerja karyawan pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Surakarta?
2. Apakah motivasi ekstrinsik berpengaruh terhadap kinerja karyawan pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Surakarta?

C. Tujuan Penelitian

Tujuan yang hendak dicapai dengan adanya penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Menganalisis pengaruh motivasi intrinsik terhadap kinerja karyawan pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Surakarta.
2. Menganalisis pengaruh motivasi ekstrinsik terhadap kinerja karyawan pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Surakarta.

D. Manfaat Penelitian

1. Bagi Perusahaan

Sebagai tolak ukur dan bahan evaluasi untuk memberikan suatu keputusan dan kebijakan–kebijakan baru pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Surakarta.

2. Bagi Peneliti

Penelitian ini dapat memberikan wawasan pengetahuan dan referensi tentang pengaruh motivasi intrinsik dan motivasi ekstrinsik pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Surakarta.

3. Bagi Akademis

Penelitian ini dapat menjadi acuan dan literature tentang pengaruh motivasi dan lingkungan kerja terhadap kinerja karyawan pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Surakarta.